

Implementation of Quality Management on Service Quality at PT PLN (Persero) UP3 Sumedang

Silvia Herawati Rim bani¹, Ghea Aulia Dwinova², Nursaeful Rohman³, Luthfianeu Febrianika⁴, Aa Kartiwa⁵

Universitas Sebelas April Sumedang

silviaherawati33@gmail.com, gheaaulia666@gmail.com, efulldomani24@gmail.com,

lfebrianika61@gmail.com, aakartiwa.feb@unsap.ac.id

Article Info

Article

history:

Received May 30, 2024.

Revised June 10, 2024.

Accepted July 1, 2024.

Keywords:

Quality management,
Service quality,
Customer satisfaction

ABSTRACT

This study explores the implementation of quality management in improving service quality at PT PLN (Persero) UP3 Sumedang, an operational unit of PT PLN (Persero) responsible for electricity services in the Sumedang and Majalengka regions. Using a qualitative method, this research analyzes the quality management practices applied, evaluates their impact on service quality, and provides recommendations for further improvement. The results show that focusing on customers, enhancing service quality, responsiveness to complaints, technology utilization, employee training, and a commitment to continuous improvement are key success factors in quality management implementation. Effective quality management at PT PLN (Persero) UP3 Sumedang can increase customer satisfaction and loyalty, reduce complaints, enhance the company's reputation, and optimize operations. This study is expected to provide guidance for other public service providers in their efforts to improve operational performance and service through quality management.



Copyright © 2024 SINTESA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Silvia Herawati Rim bani

Prodi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jl. Angkrek Situ Nomor 19, Situ, Kec. Sumedang Utara, Kab. Sumedang, Jawa Barat 45323 telp (0261)202911

Email: silviaherawati33@gmail.com

1. INTRODUCTION

Pertumbuhan pesat dalam sektor industri, terutama di sektor penyediaan layanan publik seperti kelistrikan, telah menempatkan manajemen mutu sebagai aspek penting yang tidak dapat diabaikan. PT PLN sebagai perusahaan penyedia layanan listrik terbesar di Indonesia, tidak terkecuali dari tekanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan. Dalam konteks ini, pengelolaan mutu menjadi landasan yang vital untuk memastikan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan operasional perusahaan.

PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Sumedang, sebagai salah satu unit operasional yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan di wilayah Sumedang dan majalengka, berada dalam tantangan yang serupa. Mengingat pentingnya manajemen mutu dalam memastikan keberhasilan operasional dan kepuasan pelanggan, implementasi praktik-praktik manajemen mutu yang efektif menjadi perhatian utama bagi perusahaan ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan manajemen mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) UP3 Sumedang. Dengan memperhatikan konteks unik perusahaan ini dan

lingkungan bisnisnya, penelitian ini akan mengidentifikasi praktik-praktik manajemen mutu yang telah diterapkan, mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas pelayanan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut.

Melalui penelitian yang komprehensif, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi yang dapat digunakan oleh berbagai perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan melalui manajemen mutu. Penelitian ini juga akan menekankan pentingnya komitmen dari seluruh lapisan organisasi dalam mendukung implementasi manajemen mutu. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi PT PLN UP3 Sumedang secara langsung, tetapi juga bagi industri penyediaan layanan publik secara keseluruhan.

2. LITERATURE STUDY

Sistem Manajemen Mutu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi untuk meningkatkan daya saing organisasi dengan melakukan perbaikan terus-menerus sesuai standar kesesuaian produk. (Irawan, B., & Apriani, F : 2020)

Gasperz (2002:10), menyatakan "Suatu sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktik-praktik standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan atau organisasi". Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktik-praktik manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar.

Menurut Dr. H. Fauzi, S.E. & Hj. Rita Irviani, S.E. (2017) menyatakan bahwa sistem manajemen mutu merupakan suatu alat yang diterapkan dalam suatu organisasi, yang diterapkan untuk memberikan suatu transparansi mengenai aktivitas dalam organisasi. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kepuasan dan dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan dan pasar.

Tujuan Sistem Manajemen Mutu

Menurut Gasperz (2002:10), sistem manajemen mutu memiliki dua tujuan, yaitu:

1. Menjamin kesesuaian suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kesesuaian antara kebutuhan dan persyaratan yang ditetapkan pada suatu standar tertentu terhadap proses dan produk yang dihasilkan oleh perusahaan sangatlah penting.
2. Memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan persyaratan proses dan produk yang ditentukan pelanggan dan organisasi. Keputusan pelanggan adalah reaksi emosional dan rasional positif pelanggan. Untuk mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, segenap personel organisasi dituntut untuk memiliki kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Kinerja operasional adalah beragam kegiatan yang dilakukan oleh pihak manajerial melalui proses manajemen pemilihan, perancangan, pembaharuan, standar pengoperasian serta pengawasan terhadap sistem produksi pada Perusahaan. (Adhi, E. W., & Amaruddin, H: 2022)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mengembangkan suatu system layanan yang tanggap terhadap pelanggan dan kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan. (Amirotul Humairo:2023)

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk/jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya,

penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu.(Fandy Tjiptono : 2022)

3. METHOD

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendalami manajemen mutu dan kualitas layanan di PT PLN (Persero) UP3 Sumedang. Penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman fenomena sosial dan budaya dari perspektif partisipan atau subjek penelitian. Ini melibatkan pengumpulan data yang bersifat non-numerik dan biasanya dilakukan dalam lingkungan alami. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi makna, konsep, dan karakteristik yang kompleks dan sering kali sulit diukur secara kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, validitas dan reliabilitas dicapai melalui berbagai strategi:

- a. Triangulasi: Menggunakan berbagai metode atau sumber data untuk memastikan konsistensi temuan.
- b. Member Checking: Mengkonfirmasi temuan dan interpretasi dengan partisipan untuk memastikan akurasi.
- c. Audit Trail: Mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara rinci untuk meningkatkan transparansi.
- d. Refleksi Diri: Peneliti secara kritis merefleksikan bias dan posisi mereka dalam penelitian untuk meminimalkan subjektivitas yang tidak diinginkan.

4. RESULTS AND DISCUSSION

PT PLN merupakan BUMN yang bergerak dalam jasa pelayanan dan pendistribusian listrik di Indonesia. Didirikan pada tahun 1945, PLN telah berkembang menjadi entitas utama yang mengelola infrastruktur kelistrikan seluruh wilayah Indonesia. PLN memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian dan kesejahteraan masyarakat.

Visi :

“Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.”

Misi :

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

PT PLN terdiri dari beberapa divisi dan unit yang bekerja secara strategis untuk mencapai tujuan perusahaan salah satu unit dari PLN yaitu UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan pada wilayah tertentu. UP3 Merupakan bagian unit pelaksana di bawah unit induk atau pusat sebagai pembagian wilayah pelayanan PLN ke dalam ruang lingkup yang lebih kecil. UP3 sendiri merupakan singkatan dari Unit Pelaksana Pelayanan pelanggan, yang berorientasi dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan. Pada UP3 Sumedang tidak hanya mencakup wilayah Kabupaten Sumedang saja tetapi hingga Kabupaten Majalengka dengan beberapa unit Layanan Pelanggan (ULP) merupakan Sub-unit di bawah UP3 yang membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan Pelayanan Jaringan Listrik Distribusi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah lebih kecil. Unit Layanan adalah unit di bawah unit pelaksana dengan ruang lingkup pembagian dari wilayah unit pelaksana, misalnya dalam satu unit pelaksana terdapat beberapa unit layanan.

Result and Discussion

PT PLN telah tersertifikasi SMM ISO 9001:2015 serta Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Sumedang adalah bagian dari perusahaan listrik negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan, telah mengimplementasikan standar manajemen mutu tersebut. Berikut adalah bagaimana PT PLN (Persero) UP3 Sumedang dapat menerapkan manajemen mutu terhadap kualitas layanan dalam memenuhi kepuasan pelanggan:

- a. Fokus pada Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Sumedang perlu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan listrik. Ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan, forum pelanggan, dan kanal-kanal umpan balik lainnya.
- b. Peningkatan Kualitas Layanan Langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan di PT PLN (Persero) UP3 Sumedang meliputi:
 - Keandalan Pasokan Listrik
 - Memastikan bahwa pasokan listrik stabil dan minim gangguan. Ini mencakup perawatan rutin jaringan listrik dan respons cepat terhadap gangguan.
 - Proses Penyambungan Baru dan Pengaduan
 - Mempermudah proses penyambungan baru dan penanganan pengaduan pelanggan. Sistem online untuk pengajuan dan pelacakan pengaduan bisa sangat membantu.
- c. Peningkatan Responsivitas Meningkatkan responsivitas terhadap keluhan dan permintaan pelanggan. PT PLN (Persero) UP3 Sumedang dapat mengimplementasikan sistem manajemen pengaduan yang efisien, yang memungkinkan pelanggan untuk melaporkan masalah dan mendapatkan solusi dengan cepat.
- d. Penggunaan Teknologi Memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Misalnya:
 - Aplikasi Mobile dan Website
Memperkenalkan aplikasi mobile dan situs web yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses layanan PLN dengan mudah, seperti mengecek tagihan, melakukan pembayaran, dan melaporkan gangguan.
 - Smart Metering
Menggunakan meteran pintar yang memungkinkan pemantauan konsumsi listrik secara real-time dan membantu pelanggan mengelola penggunaan listrik mereka.
- e. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Mengadakan pelatihan berkala untuk karyawan agar mereka selalu siap memberikan pelayanan terbaik. Karyawan yang terlatih dengan baik akan lebih mampu menangani keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang efektif.
- f. Perbaikan Berkelanjutan PT PLN (Persero) UP3 Sumedang harus berkomitmen untuk perbaikan berkelanjutan. Ini bisa dilakukan dengan:
 - Menganalisis Umpan Balik
Secara rutin menganalisis umpan balik dari pelanggan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
 - Audit Internal
Melakukan audit internal untuk memastikan bahwa standar pelayanan dan prosedur diikuti dengan benar.
- g. Kompensasi PT PLN (Persero) UP3 Sumedang akan memberikan kompensasi dampak dari pemadaman listrik sesuai dengan deklarasi TMP. Selain itu terdapat kompensasi jika terjadi keterlambatan dalam layanan lain misalnya penyambungan dll.
- h. Manfaat Dengan menerapkan manajemen mutu yang berfokus pada kepuasan pelanggan, PT PLN (Persero) UP3 Sumedang dapat:
 - Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan
Pelanggan yang puas lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan PLN dan merekomendasikannya kepada orang lain.
 - Meningkatkan Reputasi Perusahaan Reputasi sebagai penyedia layanan yang andal dan responsif akan meningkatkan citra PLN di mata publik.
 - Mengurangi Keluhan Sistem yang efisien dan responsif akan mengurangi jumlah keluhan dan meningkatkan efisiensi operasional.
 - Mengoptimalkan Operasional Proses yang lebih baik dan penggunaan teknologi dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi.

Dengan pendekatan manajemen mutu yang berfokus pada kepuasan pelanggan, PT PLN (Persero) UP3 Sumedang dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan memastikan keberlanjutan dan kesuksesan jangka panjang.

CONCLUSION

Manajemen mutu yang berfokus pada kepuasan pelanggan di PLN (Persero) UP3 Sumedang adalah pendekatan strategis yang menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian. Dengan memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan, PT PLN (Persero) UP3 Sumedang dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan. Langkah-langkah seperti peningkatan keandalan pasokan listrik, responsivitas terhadap pengaduan, pemanfaatan inovasi teknologi, pelatihan karyawan, dan komitmen pada perbaikan berkelanjutan menjadi kunci sukses dalam penerapan manajemen mutu ini. Manfaatnya mencakup peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan, reputasi yang lebih baik, pengurangan keluhan, dan operasional yang lebih efisien.

Memenuhi atau melampaui harapan pelanggan untuk kualitas layanan, merupakan kunci untuk memberikan kualitas layanan yang lebih baik. Kepuasan pelanggan dan kualitas tidak dapat dipisahkan. Ketika pelanggan menerima layanan berkualitas tinggi, mereka lebih cenderung membentuk hubungan pelanggan yang kuat. Jika pelayanan yang diterima atau diberikan memenuhi standar kualitas yang diharapkan, maka dianggap baik dan memuaskan. Kualitas jasa dianggap kualitas yang diinginkan jika melebihi harapan pelanggan. Dengan demikian, fokus pada kepuasan pelanggan tidak hanya memberikan keuntungan bagi pelanggan tetapi juga bagi PLN (Persero) UP3 Sumedang dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran-saran kepada pihak perusahaan dan instansi sebagai berikut:

- a. Bagi Perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Sumedang diharapkan agar kedepannya terus mengembangkan layanan digital guna meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pelanggan. Perusahaan juga disarankan untuk memperkuat sistem pengaduan dan layanan pelanggan, Kolaborasi yang lebih erat dengan komunitas lokal dan komitmen pada perbaikan berkelanjutan juga penting untuk memastikan pelayanan yang lebih baik dan reputasi yang lebih baik di masa depan.
- b. Perusahaan juga disarankan agar meningkatkan program edukasi untuk masyarakat tentang penggunaan listrik yang efisien dan aman. Melalui kampanye yang kreatif dan informatif, PT PLN (Persero) UP3 Sumedang dapat membangun kesadaran yang lebih baik tentang pentingnya praktik-listrik yang bijak. Dengan demikian, kita dapat mengurangi gangguan listrik dan menciptakan lingkungan yang lebih stabil dan produktif bagi semua.
- c. Bagi Peneliti diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dalam implementasi manajemen mutu di berbagai industri, termasuk sektor energi. Penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penelitian lebih lanjut dalam mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, peneliti diharapkan dapat mengembangkan studi lanjutan dengan pendekatan dan metode yang berbeda untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam.

REFERENCES

- Irawan, B., & Apriani, F. (2020). Penerapan Standar Iso 9001: 2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Pt Pln (Persero) Updk Mahakam Ul Pltgu Tanjung Batu. *Jurnal Paradigma*, 9(1)
- Adhi, E. W., & Amaruddin, H. (2022, November). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan Di Kawasan Industri Mm2100. In *Prosiding Seminar Sosial Politik, Bisnis, Akuntansi dan Teknik* (Vol. 4, pp. 96-107).

- Laksmana, M. R. S., Lasmini, N. K., & Sanjaya, I. B. (2022). Implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) Distribusi Bali (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Amirotul Humairo, Devira Al Azroh, Diaz Faishal Azhari, Bakhrul Huda.(2023). ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KUALITAS LAYANAN. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 1(2)
- Ikbarani, K. A. (2023). PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO BAGIAN KEUANGAN DAN UMUM DALAM PENGENDALIAN TRANSPORTASI PADA PT PLN (Persero) UPDK KAPUAS. *BERKALA ILMIAH MAHASISWA ADMINISTRASI BISNIS*, 2(1).
- Undap, M., Karamoy, H., & Tirayoh, V. Z. (2023). EVALUASI PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN (TQM) PADA PT. PLN (Persero) UP2B SISTEM MINAHASA. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(3), 698-705.
- Badriana, B., Jordan, J., Salahuddin, S., Meliala, S., & Kartika, K. (2021). ANALISIS PENEMPATAN RECLOSER GUNA MEMAKSIMALKAN KINERJA SISTEM TENAGA LISTRIK DI JARINGAN DISTRIBUSI 20 kV PADA PT. PLN (Persero) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) SIGLI. *Jurnal Energi Elektrik*, 10(1), 30-34.
- Fauzi, H., S.E., M.Kom., Akt., CA. & Rita Irviani, H., S.E., M.M. (2017). *Pengantar Manajemen: Perencanaan, Pengorganisasian, Staffing, Pengarahan, Motivasi, Pengendalian, Leadership, Kekuasaan, Pengambilan Keputusan, Manajemen Mutu, Manajemen Modern, MIDM*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi ke-4). ANDI.
- Company Profile PT PLN [diakses pada 28 Mei 2024] melalui https://web.pln.co.id/statics/uploads/2022/08/20220813_PLN-Compro-2021-Final.pdf